

Specifikace požadovaných parametrů servisní podpory (SLA)

Veřejná zakázka s názvem: „Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie“

A) Předmět plnění - služby

Kategorie	Číslo	Název služby servisní podpory
A	1	Provoz HelpDesku - v režimu 24/7/365
A	2	Provoz elektronického webového portálu - v režimu 24/7/365
A	3	Garantovaná reakční doba (Response time)
A	4	Garantovaná doba opravy (Fix time)
B	5	Náhradní díly HW
B	6	SW podpora (SSP) výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. - v rozsahu 1 x ročně
B	7	Upgrade/aktualizace SW výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. - v rozsahu 1 x ročně
B	8	Upgrade/aktualizace centrální SW tarifkace WIN-TEL v rozsahu 1 x ročně
C	9	Konfigurační a konzultační hodiny Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)
C	10	Servisní podpora a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL Specialisty na tarifikační SW tarifkace WIN-TEL

Kategorie A

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Provoz HelpDesku v režimu 24/7/365 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantovaná reakční doba: <ul style="list-style-type: none"> - 1 hodina na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek) - 2 hodiny na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce) - 3 hodiny na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantovaná doba opravy: <ul style="list-style-type: none"> - 6 hodin na poruchu Priority 1 (kritická závada, úplný výpadek) - 12 hodin na poruchu Priority 2 (vysoká závada, významné omezení funkce) - NBD (další pracovní den) na poruchu Priority 3 (střední závada, částečné omezení funkce) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Garantovaná reakční doba a doba opravy se počítá od nahlášení poruchy na HelpDesk Zhotovitele. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Napojení do dálkového dohledu včetně napojení na HelpDesk s využitím standardních prostředků (např. syslog, SNMP. Zadavatel umožňuje i jiné rovnocenné řešení). |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Provoz elektronického webového portálu v režimu 24/7/365, který zadavateli umožní přes zabezpečené webové rozhraní on-line náhled/kontrolu svých nahlášených požadavků a |

jejich průběžné řešení až do doby jejich vyřízení. Tento systém zároveň slouží pro kontrolu zadavatele ohledně dodržení garantovaných časových lhůt pro reakci a opravu. Požadavek vložený do HelpDesku musí být zpětně potvrzen a vyřešen dle uvedených reakčních dob a dob opravy.

Kategorie B

- Služby výrobce technologie (výměna vadného dílu – HW). Jedná se o službu výrobce, kdy dodavatel u výrobce zasmluvní výměnu libovolného vadného dílu (HW)

- Servisní podpora a školení Specialisty na tarifikační SW tarifikace WIN-TEL na vyžádání v rozsahu 1 člověkohodina za měsíc. Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

- Upgrade/aktualizace centrální SW tarifikace WIN-TEL v rozsahu 1 x ročně

- SW podpora (SSP) výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. v rozsahu 1 x ročně.

- Upgrade/aktualizace SW výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. v rozsahu 1 x ročně.

Kategorie C

- Zadavatel na základě provozních zkušeností požaduje jako součást servisní podpory konfiguračních a konzultačních hodin Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice). Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

- Servisní podpora a školení Specialisty na tarifikační SW WIN-TEL na vyžádání. Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

B) Kategorie závad a požadavků

Priorita 1

Kritická závada

- Nefunkční základní volání interní
- Nefunkční základní volání externí
- Nepřihlášení všech telefonů
- Nemožnost přihlásit všechny uživatele
- Nefunkční sbírání informací o hovorném

Priorita 2

Vysoká závada

- Špatná identifikace volajícího
- Rozpadávání navázaných hovorů
- Nefunkční adresáře
- Špatná kvalita hlasu
- Problémy s vyhodnocováním informací o hovorném
- Nefunkční modul aplikace SOVA

Priorita 3

Střední závada

- Nefunkční přepojování hovorů
- Nefunkční přesměrování hovorů
- Nefunkční uživatelské funkce z IP telefonu mimo základních volání (hold, konference, zpětné volání, redial, pickup)
- Nefunkční automatické směrování hovorů přes VTS, když je WAN nedostupná
- Nedostupnost administračního rozhraní CMP, DLS - nelze konfigurovat telefony a uživatele
- Hlasové schránky - úplná nefunkčnost

Priorita 4

Konzultace a dokumentace

- Konzultace
- Dokumentace
- Drobné změny v konfiguraci
- Pomoc uživatelům